

Kuveyt Türk, i-Collect sayesinde **daha hızlı, rahat ve güvenli** fatura tahsilatı yapıyor

“iNNOVA ile yaptığımız çalışmalarda hem hizmet hem de altyapı konusunda ciddi gelişmelere imza attık. Anında destek almamız ve çözümlerin hızlı bir şekilde sunulması ile arzu ettiğimiz sonuçları fazlasıyla alıyoruz.”

Murat Atanak

Kuveyt Türk Bilgi Teknolojileri
Uygulama Geliştirme ve Destek Müdürü

KUVEYT TÜRK **FATURA TAHSİLAT SİSTEMİ**

i-Collect ile fatura tahsilatları kontrol altında

Fatura tahsilatlarını hızlı, güvenli ve sorunsuz bir çözüm getirmek isteyen Kuveyt Türk, iNNOVA tarafından sunulan i-Collect altyapısı ile başarılı bir sisteme kavuştu. Kuveyt Türk artık bireysel müşterilerine daha iyi hizmeti, çok daha kolay veriyor.



1989 yılından beri faaliyet göstermekte olan Kuveyt Türk, faizsiz finansal ve hizmet ürünleri sunmayı kendisine ilke edinmiş Türkiye'nin en büyük katılım bankalarından biridir. Kurulduğu günden bugüne kadar faizsiz bankacılık sisteminde özenliliği, yatırım alanlarında araştırmacılığı, tasarruf sahiplerine ve işadamlarına çağdaş, istikrarlı, güvenilir, kaliteli ve süratli hizmet sunmayı, personelinin verimliliğini artırmak için sürekli eğitime tabi tutmayı kendisine ilke edinmiştir. 2000 yılından itibaren bireysel finans hizmetlerine de yoğunlaşan Kuveyt Türk, kredi kartı, ATM, internet bankacılığı gibi farklı projeleri birbiri ardına hayata geçirdi. Müşterilerine komple bir hizmet sunmak amacıyla fatura tahsilatı çözümleri konusunda iNNOVA ile birlikte çalışmaya başladı.

Fatura tahsilat ve kontör yükleme işlemleri

Kuveyt Türk Bilgi Teknolojileri Uygulama Geliştirme ve Destek Müdürü Murat Atanak, Kuveyt Türk'ün bireysel müşterilere yönelik faaliyetlerinden ve fatura konusunda iNNOVA ile sağladıkları başarıyı şöyle anlatıyor: "2004 yılında iNNOVA ile çalışmaya başladık. İlk etapta online ve offline kurumlar içinde olmak üzere bir anlaşma imzaladık. İlk başlarda bu anlaşma kapsamında Telsim ve Telekom vardı. İki online ve yedi offline kurum ile çalışmaya başladık. 2007 yılına kadar süren bu süreçte online kurumlar 2'den 4'e çıktı ve Turkcell ile Vodafone faturalarını da almaya başladık. Bu kurumlarla ilk önce yalnızca fatura tahsilatı ardından da kontör hizmeti konusunda da anlaşmaya vardık. BBS ile başladığımız bu süreçte iNNOVA'nın önerisiyle 2007 yılından itibaren i-Collect altyapısına geçmiş olduk. Şu anda online olarak çalışan Vodafone,



Murat Atanak
Kuveyt Türk Bilgi
Teknolojileri Uygulama
Geliştirme ve Destek
Müdürü

“ i-COLLECT FATURA TAHSİLAT SİSTEMİNE GEÇTİĞİMİZDEN BERİ ÖNCE DEN YAŞADIĞIMIZ PROBLEMLER GÖZLE GÖRÜLÜR SEVİYEDE AZALDI. İSTATİSTİKLERİMİZE YANSIYAN RAKAMLARA BAKTIĞIMIZDA YAKALADIĞIMIZ İVMEYİ DE GÖRMEK MÜMKÜN. HATTA ÇAĞRI MERKEZİMİZ ARTIK TALİMATLI FATURA SATIŞI DA YAPIYOR VE BU SATIŞTAN DA CİDDİ BİR BAŞARI SAĞLANDI. ”

Avea, Turkcell ve Telekom firmaları ile i-Collect altyapısını kullanarak fatura tahsilatı yapıyoruz. Bunların aynı zamanda kontör yükleme işlemleri de i-Collect ile gerçekleştiriliyor.”

Sorunsuz bir altyapı

Fatura tahsilatı konusunda hem banka müşterilerinden en yüksek memnuniyeti almak hem de çalışanlara

KISACA...

PROJENİN HEDEFİ

- ▶ Fatura tahsilat işlemlerinin online olarak yönetilebilmesinin sağlanması,
- ▶ Fatura tahsilat işlemlerinde hata payının ortadan kaldırılması.

ÇÖZÜM ALT YAPISI

- ▶ i-Collect Channel Elektronik Tahsilat Sistemi Uygulaması.

SONUÇ

- ▶ Kurum fatura tahsilat süreçlerinde güvenilir, verimli ve düşük maliyetli operasyon sağladı,
- ▶ Tek bir sistem ile birçok kurumun tahsilat işlemleri gerçekleştirildi,
- ▶ Sorunsuz tahsilat sistemi ile yüksek müşteri memnuniyeti sağlandı.



sorunsuz bir altyapı hazırlamak kritik öneme sahip bir husus. Murat Atanak bu konuda şöyle diyor: "Müşteri memnuniyeti için fatura ödemeleri, özellikle de talimatlı fatura ödemeleri müşterilerimizin bize güvenererek talep ettiği bir hizmet olduğu için oldukça kritik bir nokta. i-Collect sistemine geçmemiz ile beraber online kurumların hat sağlık bilgilerinin alınması, bir problem anında log seviyelerinin artırılması veya azaltılması ile soruna doğrudan müdahale edilmesi, hizmet kalitesinin yükseltti. Herhangi bir sorun olduğunda, iNNOVA bize hızlı bir şekilde geri dönüş sağlıyor. Sonuçta gerek dış gerekse iç müşteri dediğimiz kullanıcılar için hizmet kesintisi olmaması için bu çözüm oldukça kritik bir konumda. Destek konusunda da iNNOVA oldukça hassas davranıyor."

Daha yüksek müşteri memnuniyeti

Yüksek müşteri memnuniyeti yakalandığında, yatırımın geri dönüşü de büyük oluyor. Atanak müşteri memnuniyeti sayesinde yakaladıkları faydayı şöyle açıklıyor: "i-Collect fatura tahsilat sistemine geçtiğimizden beri daha önceden yaşadığımız problemler gözle görülür seviyede azaldı. İstatistiklerimize yansıyan rakamlara baktığımızda yakaladığımız ivmelenmeyi de görmek mümkün. Hatta Call Center'ımız artık talimatlı fatura satışı da yapıyor. Bu satıştan da ciddi bir başarı sağlandı."

Entegrasyon problemi yok

Bankacılık sistemleri ile fatura üreten kurumların sistemlerini uyumlu hale getirmek oldukça zaman alıcı

“iNNOVA, HEM BANKA HEM DE KURUM TARAFINDA ÇALIŞTIĞI İÇİN ENTEGRASYON KONUSUNDA GÜCÜMÜZE GÜÇ KATILYOR.”

bir süreç. i-Collect tahsilat sistemi sayesinde tahsilat yapacak olan kurumlar tek bir sistem ile haberleşerek, karmaşık operasyonlardan kurtulmuş oluyorlar. Bu da tahsilat sisteminin çok daha kolay bir şekilde kuruma entegre edilebilmesini sağlıyor. Murat Atanak bu konudaki tecrübelerini şöyle anlatıyor: "Entegrasyon ve kurulum konusunda i-Collect'in ekstra avantajlarından bahsetmek gerekir. iNNOVA, hem banka hem de kurum tarafında çalıştığı için entegrasyon konusunda bizim gücümüze güç katıyor. Bu entegrasyonda hizmet yelpazesini genişletmek için online bazı kurumların yapısından kaynaklanan sorunlar yüzünden sonuca ulaşamıyoruz. Bu kurumları i-Collect altyapısına alamamamızın sebebi tamamen bu kurumların yapısından kaynaklanıyor."

Anında destek

Atanak şu ana kadar iNNOVA ile yürütülen işbirliğinden memnuniyet duyduğunu ve geliştirilen çözümlerin kurumlarına büyük bir değer kattığını anlatıyor ve şöyle devam ediyor: "iNNOVA ile yaptığımız çalışmalarda hem hizmet hem de altyapı konusunda ciddi gelişmelere imza attık. Anında destek almamız ve çözümlerin hızlı bir şekilde sunulması ile arzu ettiğimiz sonuçları fazlasıyla alıyoruz."



"Müşteri memnuniyeti için fatura ödemeleri, özellikle de talimatlı fatura ödemeleri oldukça kritik bir nokta. i-Collect sayesinde müşterilerimize bu hizmeti güvenle verebiliyoruz."

Murat Atanak, Kuveyt Türk Bilgi Teknolojileri Uygulama Geliştirme ve Destek Müdürü



"Geldiğimiz noktada, Kuveyt Türk fatura tahsilat operasyonu i-Collect çözümü ile son derece başarılı şekilde yürütülüyor. Dolayısıyla bu istikrarlı performans Kuveyt Türk'e müşteri memnuniyeti olarak geri dönüyor. Bu başarılı hizmette iINNOVA olarak bizim de payımızın bulunması son derece memnuniyet verici."

Orkun Yağcı, iINNOVA Kıdemli Proje Yöneticisi

GELECEĞE HAZIR ÇÖZÜMLER



KUVEYT TÜRK

1989 yılından beri faaliyet göstermekte olan Kuveyt Türk, faizsiz finansal ve hizmet ürünleri sunmayı kendisine ilke edinmiş Türkiye'nin en büyük katılım bankalarından biridir. Tüm Türkiye'de 120 şubeye sahip olan Kuveyt Türk, kredi kartları, POS, ATM, İnternet Bankacılığı, Çağrı Merkezi, Sesli Yanıt Sistemi ve SMS Bankacılığı gibi yepyeni hizmetleri müşterilerine ilk sunan katılım bankasıdır.

innova

İnnova Bilişim Çözümleri A.Ş., farklı teknolojilerde bilgi birikimine sahip 650 kişilik profesyonel kadrosu ile Türkiye'nin önde gelen bilişim çözümleri firmasıdır. 1999'dan bugüne telekomünikasyon, finans, üretim, kamu ve hizmet sektörleri başta olmak üzere her sektördeki kuruluşlara platform bağımsız çözümler sunan İnnova, sahip olduğu ISO 9001:2000 sertifikasıyla ürettiği çözümleri şimdiye kadar 20'den fazla ülkeye ihraç etmeyi başarmıştır. İnnova'nın faaliyet alanları arasında telekomünikasyon sektörü yazılımları, ERP, CRM, BI uygulamaları, portaller, müşteriye özel yazılımlar, bilgi teknolojileri yönetim sistemleri, güvenlik çözümleri ve kiosk sistemleri yer almaktadır. 2007 yılında Türk Telekom grup şirketleri bünyesine dahil olan İnnova Bilişim Çözümleri A.Ş., İstanbul, Ankara ve Dubai'deki ana ofisleri dışında İzmir, Antalya, Adana ve Erzurum illerinde destek ofisleri üzerinden faaliyetlerine devam etmektedir.

www.innova.com.tr
info@innova.com.tr

istanbul ofis:

İTÜ Ayazağa Kampüsü
Teknokent ARI 4 Binası
34469 Maslak
tel: 0212 329 70 00
faks: 0212 286 44 02

ankara ofis:

ODTÜ İkizleri Ar-Ge Binası
06531 ODTÜ Teknokent
Ankara
tel: (312) 210 16 86
faks: (312) 210 16 96

dubai ofis:

Dubai Internet City,
Shatha Tower
Ofis No: 3309 Dubai - UAE
tel: 09 (714) 431 39 44
faks: 09 (714) 390 87 23

